

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Ilmi Nara Laily

201210160311224

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2017

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min klaten di Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Ilmi Nara Laily

201210160311224

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2017**

SKRIPSI

PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN


(Studi pada Pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang)

Oleh :

Ilmi Nara Laily
201210160311224

Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 Januari 2017

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



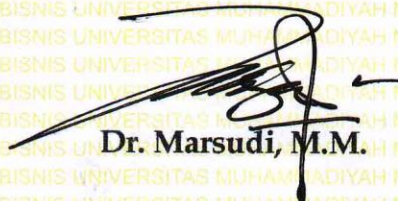
Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ilmi Nara Laily

NIM : 201210160311224

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Januari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilmi Nara Laily
Nim : 201201060311224
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Email : ilminaralaily27@gmail.com

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan yang sebesar-besarnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PELANGGAN RUMAH MAKAN SOP AYAM PAK MIN KLATEN DI MALANG”

Adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dilanjutkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini terdapat unsure-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR SAYA INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai ketentuan hukum berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Februari 2017

Yang Menyatakan,




Ilmi Nara Laily

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kepada saya kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini, serta saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak bahwa pada akhirnya penulisan berhasil menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang”.

Dengan selesainya penelitian ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Drs. Fauzan M, Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhro, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M selaku ketua Progam Studi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Ekonomi dan Bisnis Universitas muhammadiyah Malang.
4. Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M dan Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas memberikan motivasi dan membimbing penelitian ini dengan sabar dan atas diskusi-diskusi menarik beliau.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya Bapak Sunarto S.E dan Ibu Antriana serta keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moral, do'a serta dukungan finansial sehinga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman seperjuangan selama proses pengerjaan skripsi Anindha, Stefani, Ayu Krisdayanti, Yuanita, Nurani, Yeyen dan Ummu yang saya cintai terima kasih atas semangat, bantuan serta dukungannya yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Pencipta Allah SWT, maka penulisan skripsi ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan pengujian untuk menunjukkan kesempurnaan manusia. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, 25 Februari 2017

Penulis,

Ilmi Nara Laily

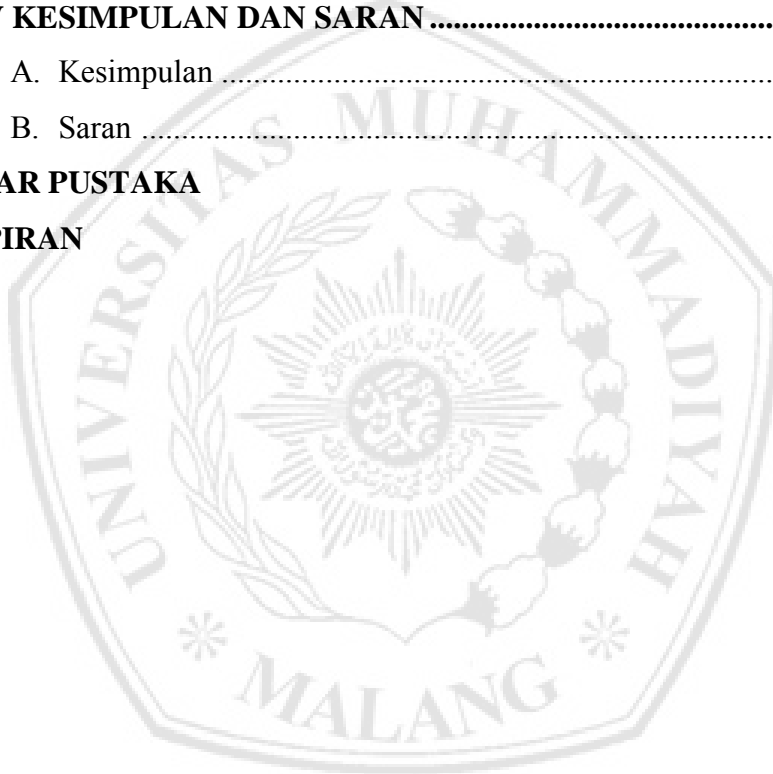


DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Loyalitas Pelanggan	10
1. Pengertian Loyalitas	10
2. Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan	11
3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	13
4. Indikator Loyalitas Pelanggan	14
B. Citra Toko	17
1. Pengertian Citra Toko	17
2. Komponen Citra Toko	18
3. Mewujudkan Citra Toko (Store Image)	20
4. Indikator Citra Toko	21
C. Kepuasan Pelanggan	22
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	24
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	25
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	27
D. Kerangka Pikir dan Hipotesis	28
1. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel	35
E. Data dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Pengukuran Data	37
H. Uji Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Karakteristik Responden	43
1. Jenis Kelamin Responden	43
2. Tingkat Usia Responden	44
3. Tingkat Pendidikan Responden	44
4. Jenis Pekerjaan Responden	45
5. Mengenal Rumah Makan	46
B. Diskripsi Jawaban Responden	47
1. Citra toko (X_1)	47
2. Kepuasan Pelanggan (X_2)	48
3. Loyalitas (Y)	50
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
D. Metode Analisis Data	54
1. Analisis Regresi Linier Berganda	54
2. Hasil Analisis Regresi Linier Parsial	55
3. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	56
E. Hasil pengujian Hipotesis	57
1. Pengujian Hipotesis Pertama dan Kedua (Uji t)	57
2. Pengujian Hipotesis Ketiga (Uji F)	58

F. Pembahasan Hasil Penelitian	59
1. Persepsi pelanggan tentang citra toko, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten	59
2. Pengaruh Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4. Pengaruh citra toko dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.2 Penilaian Variabel Berdasarkan Hasil dari Rentang Skala	40
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Mengenal Rumah Makan	46
Tabel 4.6 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra toko (X_1)	47
Tabel 4.7 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan pelanggan (X_2)	49
Tabel 4.8 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas (Y)	50
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Citra toko (X_1)	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan (X_2)	53
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Loyalitas(Y)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2. Kerangka Pikir Penelitian	28



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Andari .2005. *Analisis Perilaku Konsumen dan Implikasinya pada Strategi bauran Pemasaran Restoran Tradisional” (Studi Kasus di Restoran Galuga 3, Kota Bogor)*.Skripsi. Program Studi Manajemen Agribisnis. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. 1996, “*Quality counts in services too*”, *Business Horizons*, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52
- Bloomer, Josee and Ko de Ruyter. 1998. *On the Relationship between Store Image, store Satisfaction, and Store Loyalty. European Jurnal of Marketing, (online), Vol. 32, No. 5/6*, (<http://www.emeraldinsight.com> diakses 18 Mei 2010).
- Cronin, J. Joseph, Jr and Steven A. Taylor, 2002, *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention, Journal of Marketing* Vol. 56, 55-58.
- Dewi, Ferrina Erna. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dick ,A and Basu, K, 2007. Customer Loyalty:Towards An Integrated Conceptual Framework’ *Journal of The Academic Marketing science*. Vol. 22. No.2. pp 99-11
- Ebert, Ronald J. & Ricky W. Griffin, 2006, “*Bisnis*”, Alih Bahasa Rd. Soemarnagara,. Jakarta, Erlangga
- Effendi, Sofian dan Masri Singarimbun. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Edisi ketiga. Jakarta: LP3ES
- Engel, James F. dkk. 2006. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Edisi Keenam. Terjemahan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferrinadewi, Erna, 2005. *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7. No. 2 pp. 139-151
- Foster, B. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya. 2003. Jakarta. Erlangga.
- Hendry Dwi Saputro. 2011. *Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Pada Toko Bangunan Indah Kiat Gemilang Di Kudus*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Maret 2013. Universitas Dian Nuswantoro
- Harriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syari'ah Marketing*, Mizan, Bandung
- Herizon dan W. Maylina. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. Ventura. Vol. 6 No. 1. April. Hal. 98-115
- Hill, Nigel, 2001, "*Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*", Gower Publishing, England.
- Iswari, Riana dan Retno Tanding Suryandari. 2003. *Analisis Pengaruh citra Supermarket terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3. No. 2. Surakarta. Universitas Sebelas Maret
- Kotler, P., & Susanto, A. B. 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, jilid 2*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2002. Jakarta: PT Prenhallindo.
- _____. 2003. *Marketing management*, 11th ed., New Jersey: Pearson Education, Inc.
- _____. 2004, *Manajemen Pemasaran*: Edisi Kesepuluh, PT. Indeks, Jakarta
- _____. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006, *Marketing Management*, Pearson Education Inc.
- Koo, Dong-Mo. 2003. *Inter-relationship Among Store Images, Store Satisfaction, and Store Loyalty among Korea Discount Retail*
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hari., Carl McDaniel. 2001, *Pemasaran*; Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

- Levy, Michael and Barton A. Weitz. 2009. *Retailing Management*. Seventh Edition. McGraw-Hill International Edition.
- Loudon, D. L. dan Bitta, A. J. D., 2006. *Consumer behavior, Concepts and Applications*. Fourth edition. Singapore: McGraw-Hill
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Margaretha, Moureen, 2004, "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.
- Maulana, Amalia E. 2005. *Membentuk Loyalitas Konsumen*. Majalah Swa (2007).
- Mowen, John C, and Minor, Michael, 2002. *Perilaku Konsumen*, Erlangga.
- Nisa, H. A., Farida, N., Dewi, R.S., (2013), "Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen", *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, Hal 1-8.
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. "pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan ". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.6 No.2 desember 2013.
- Oliver, R.L. 2006. *Satisfaction: A behavior perspective on costumer*. Boston: Harvard Busines School Press.
- Peter, J. P., Olson. J. C., 2008. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, Edisi keempat (terjemahan). Jakarta : Erlangga
- Preez, R. du and J. van der Vyver. 2010. *Managerial and Consumer Perceptions of Apparel Store Image: A Congruity Analysis, Management Dinamics*, Vol 19 No 1. pp. 11-24.
- Rangkuty, Freddy. 2003, "Measuring Customer Statisfaction", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2000. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sawitri , Ni Putu; Ni Nyoman Kerti Yasa dan Abdulah Jawas. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No.1, Februari 2013: 40-47*
- Suryani, 2008, *Manajemen Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen* . Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sopiah, dan Syihabudin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Penerbit

- Theodoridis, Prokopis K. and Kalliopi C. Chatzipanagioutou. 2009. *Store Image Attributes and Customer Satisfaction Across Different Customer Profiles Within The Supermarket Sector in Greece*, European Journal of Marketing, Vol 43 No 5/6. pp. 708-734.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Utami, C. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wang, Chiu-Han and Sejin Ha. 2011. *Store attributes influencing relationship marketing: a study of department stores*, *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol 15 Issue 3. pp. 326 – 344.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM press.
- Widyaswati, Rahmatya. 2010. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth Yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang*

